
XGL

PLA DE COOPERACIÓ XARXA DE GOVERNS LOCALS
2024-2027



#cartadeserveis

SISTEMA DE DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS ENS LOCALS

**Sistema d'enviament del conjunt d'enquestes de satisfacció
dels recursos del Catàleg de serveis 2024 – 2027:
Xarxa de Governes Locals 2026**

Abril 2026

Coordinació de Cooperació i Assistència Local
SERVEI DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Sumari

1. Antecedents	3
2. Diagramació del procés d'enviament de l'enquesta	5
3. Contacte per a l'enviament	7
4. Concreció del literal del correu de les enquestes	8
5. Preguntes segons tipologia d'enquesta estàndard 2026	10
5.1. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats amb recursos propis»	11
5.2. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats de forma mixta o de forma externa»	11
5.3. Enquestes a «ajuts econòmics»	11
5.4. Enquestes a «fons de prestació»	12
6. Enquestes diferenciades («a mida» i «ad hoc»)	13
6.1. Enquestes «a mida» 2026	13
6.1.1. Pla de treball	13
6.1.2. Recursos amb enquesta «a mida» al 2026	14
6.1.3. Publicació de les enquestes «a mida» al Qlikview	14
6.2. Enquestes «ad hoc» 2026	16

Versió	Contingut revisat
V1 (abril 2026)	Creació document
V2 (abril 2026)	Validació i difusió

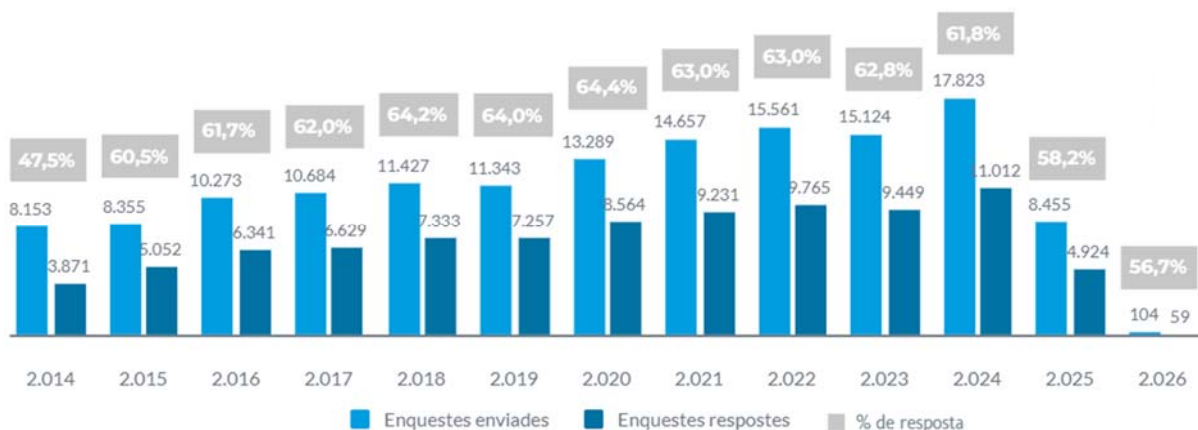
1. Antecedents

El sistema d'enviament d'enquestes de satisfacció pels recursos de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis s'emmarca en el [Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals](#) implantat amb la Carta de serveis del Catàleg l'any 2014. Aquestes enquestes es complementen –amb la intenció d'identificar els atributs de qualitat rellevants pels ens locals– amb les tres edicions realitzades de l'enquesta a secretaris, secretaris interventors i interventors municipals i configuren, conjuntament, el Sistema de detecció d'expectatives esmentat.

Mitjançant el sistema d'enquestes que a continuació es detalla es dona resposta a l'apartat 4.1.3 de la norma UNE 93200:2008 en el que s'estableix la necessitat d'identificar les expectatives dels usuaris de la Carta de serveis per a poder establir uns compromisos realment rellevants per l'usuari de cada recurs ofert. Així mateix, i més enllà d'aquest objectiu, el sistema implantat ens ofereix un canal estable per obtenir el feedback dels governs locals sobre cada assistència prestada per un recurs de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis i obtenir evidències sobre les millores potencials a tenir en compte en la confecció, gestió i tramitació de les següents convocatòries així com dels seus recursos. En aquest sentit ens ofereix informació que, un cop analitzada, es converteix en coneixement per a poder millorar el suport que oferim als ens locals des de la Diputació de Barcelona.

En data 16-04-2026 s'han enviat més de 145.000 enquestes de satisfacció pels recursos tècnics, materials i econòmics de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis i s'han rebut més de 89.000 respostes dels ens locals.

Enquestes de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis



Font: SPA

Amb el Catàleg 2018 va començar a enviar-se també l'*enquesta estàndard o transversal pels fons de prestació* (tot i que sense la pregunta referent a la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud) en tant es constata que la totalitat de fons de prestació ja disposaven d'un contacte tècnic per a l'enviament de l'enquesta (gràcies a l'explotació de dades de contacte vinculades al tràmit d'acceptació de la concessió i al de justificació de despeses). Consegüentment, pot afirmar-se que s'enviarà una enquesta de satisfacció pel cent per cent de les assistències finalitzades "sense incidència" o "amb reducció" dels

recursos oferts en el marc de la convocatòria 2026 de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis 2024-2027.

Amb l'[aprovació de la convocatòria 2026](#) de la Xarxa de Governos Locals del [Catàleg de serveis 2024-2027](#) (30/10/2025) es revisa i s'actualitza el *Sistema d'enviament de les enquestes dels recursos 2026*, el qual queda plasmat en el present document.

L'activació d'aquest *Sistema d'enviament de les enquestes dels recursos 2026* comporta un conjunt d'actuacions que impliquen a diverses unitats de la Corporació, en concret:

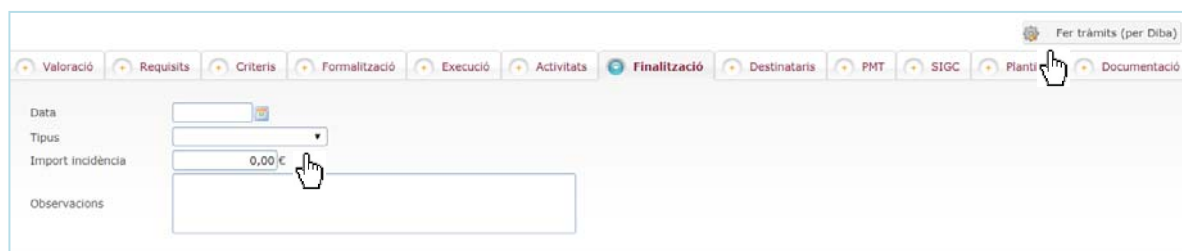
- **Unitat responsable:**
 - Servei de Planificació i Avaluació (SPA - CCiAL)

- **Altres unitats implicades:**
 - Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC);
 - Centres gestors i unitats prestadores;
 - Direcció de Serveis de Cooperació Local (DSCL - CCiAL).

2. Diagramació del procés d'enviament de l'enquesta

Com es comentava al punt anterior, per cada assistència finalitzada d'un recurs de la convocatòria 2026 de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg s'envia una enquesta de satisfacció a l'ens local beneficiari. Però per a que es produeixi dit enviament cal que cada unitat prestadora o centre gestor registri correctament la informació de l'assistència a les aplicacions SIGAC i PMT.

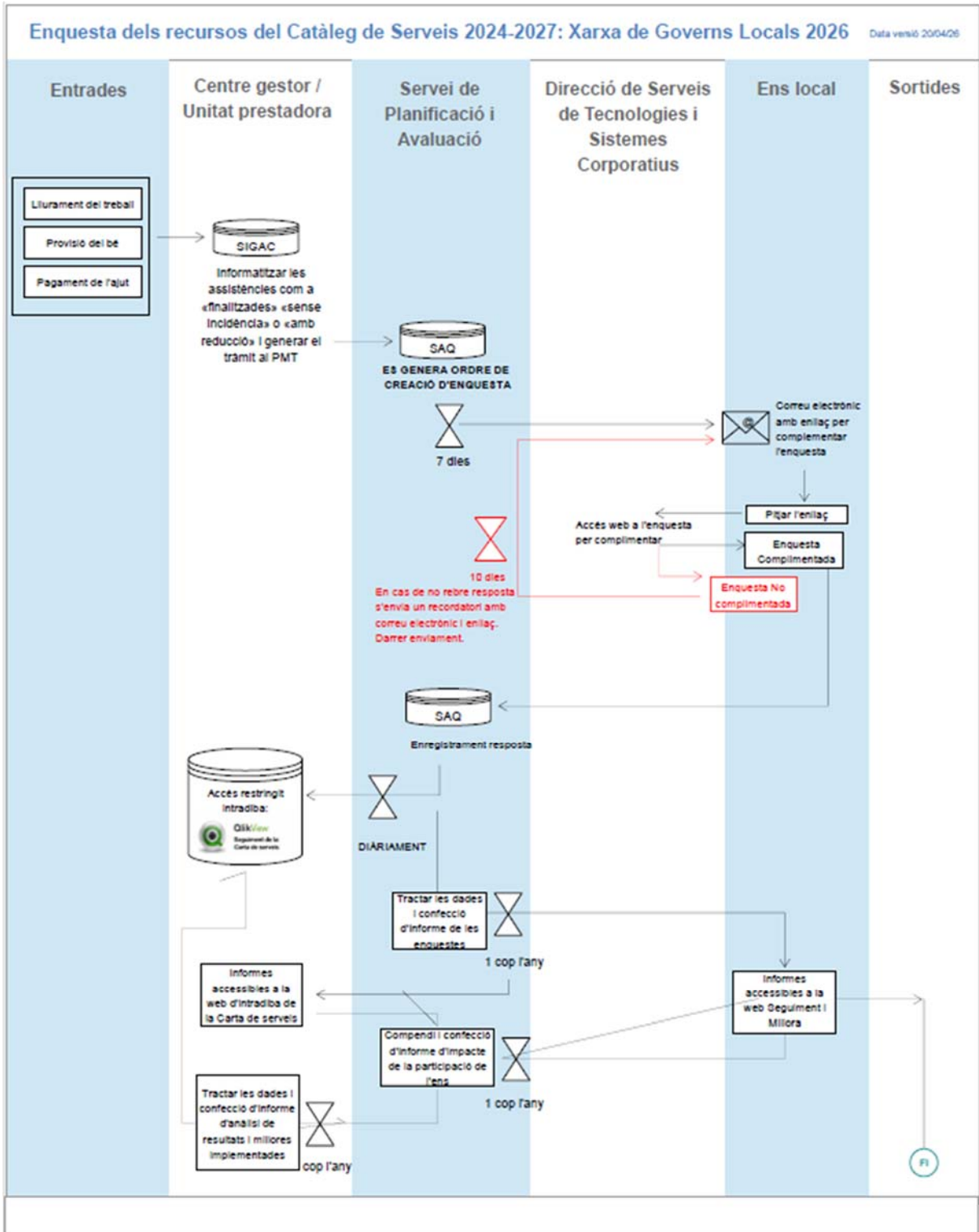
És responsabilitat del centre gestor informatitzar a SIGAC, un cop ha finalitzat el seu suport a l'ens local, que aquesta assistència està "finalitzada sense incidència" o "finalitzada amb reducció" i pitjar el botó "Fer tràmits (per DiBa)" i "Comunicació de finalització". Aquesta darrera acció trasllada aquesta informació a PMT i és la que permet que l'ens local rebí la comunicació de la finalització i s'activi l'enviament automàtic de l'enquesta.¹ Les assistències desestimades, finalitzades per renúncia o per revocació no tenen associada cap enquesta.



Font: SIGAC

Set dies naturals després d'haver informatitzat la finalització és quan l'aplicació informàtica "Sistema d'avaluació de la qualitat (SAQ)", gestionada pel Servei de Planificació i Avaluació, genera de forma automàtica l'ordre d'enviament de l'enquesta. Transcorreguts deu dies des del primer enviament, i en el cas que no s'hagi rebut resposta, s'envia automàticament un únic recordatori a l'ens local.

¹ Per a més informació sobre el tràmit de finalització de les actuacions a les aplicacions corporatives SIGAC i PMT es recomana consultar el "[Manual d'operacions SIGAC i PMT per als centres gestors](#)" que elabora la Direcció de Serveis de Cooperació Local.



3. Contacte per a l'enviament

L'enquesta de satisfacció sobre els recursos del Catàleg s'adreça al responsable tècnic de l'ens local que consta al darrer tràmit realitzat al PMT per part de l'ens (ja sigui la sol·licitud del recurs, la justificació de despeses, o bé una sol·licitud general). S'entén que aquest contacte és, en la major part dels casos, el responsable últim de l'execució de l'actuació i qui té un coneixement millor sobre els resultats i les millores potencials.

Sol·licitud de recurs de catàleg

Instruccions (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>)

Dades del sol·licitant

Nom de l'ens Ajuntament NIF

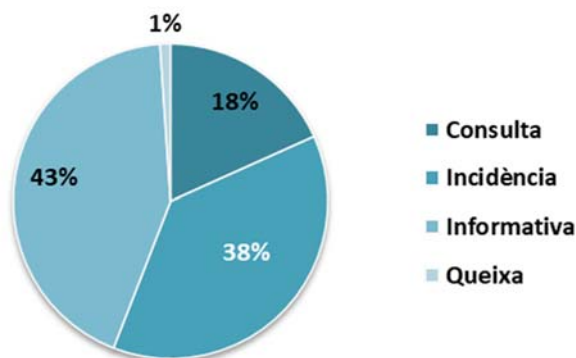
Contacte tècnic a l'ens

Nom i cognoms
Càrrec Responsable
Telèfon Correu electrònic
Horari 08:30-14:30 Dimarts 16:00-19:00h

Les dades de contacte tècnic poden ser utilitzades per a trametre una enquesta de satisfacció en finalitzar l'assistència i també per a ampliar informació o gestionar aquest formulari. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, d'acord amb la legislació vigent, mitjançant un escrit que heu de presentar al Registre de la Diputació de Barcelona (rambla de Catalunya, 126. Barcelona).

El centre gestor té la responsabilitat d'informar a l'ens local sobre la necessitat d'emplenar correctament aquests camps d'informació en el moment de realitzar la sol·licitud o acceptació. Així mateix, i en el cas que es produeixi un canvi de referent tècnic, l'ens local té la capacitat de modificar les dades de l'encapçalament en el moment d'iniciar qualsevol tràmit (pot ser un tràmit de Sol·licitud general si no n'ha de fer cap altre).

Durant el 2025 l'SPA ha donat resposta a 93 "entrades" d'ens locals relacionades amb les enquestes de satisfacció.



Aquestes "entrades" són ateses de forma diària per l'SPA mitjançant el correu electrònic o telefònicament segons correspongui. En concret el 2025, el 93,5% de les "entrades" s en menys de 10 dies laborals des de la seva formulació.

4. Concreció del literal del correu de les enquestes

a) Cos del correu del primer enviament (7 dies després de “Generar tràmit al PMT”):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2026 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governos Locals 2026. Enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU<

Benvolgut, benvolguda:

El Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governos Locals 2026 de la Diputació de Barcelona, com ja sabeu, és una relació ordenada dels recursos orientats a l'assistència i la cooperació amb els municipis i les comarques de Barcelona, que aquesta corporació posa a la vostra disposició anualment.

A continuació us demanem la vostra opinió sobre l'actuació del recurs <NOM RECURS> de la convocatòria Xarxa de Governos Locals 2026 que s'ha prestat al "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>", a partir de la valoració de diferents aspectes. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió de l'assistència i la cooperació de la Diputació de Barcelona amb els governos locals de les comarques de Barcelona.

Així, us demanem que empleueu l'enquesta en línia que enllacem a continuació:

<enllaç enquesta>

Els impactes generats per la participació dels ens locals en la millora d'aquest instrument de cooperació són accessibles als ens locals i a la ciutadania a través de la web d'[Avaluació i resultats](#) del Pla XGL. En cas que tingueu qualsevol dubte o problema podeu consultar la web de la [Carta de serveis del Catàleg](#) o podeu contactar amb la Diputació de Barcelona a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us agraïm anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació de Cooperació i Assistència Local

Àrea de Presidència

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació dels recursos i el funcionament de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governos locals.

b) Cos del correu del recordatori (als 10 dies del primer enviament):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2026 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governes Locals 2026. Recordatori de l'enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Fa prop de deu dies va rebre un correu en què us demanàvem la vostra valoració sobre l'actuació del recurs <NOM RECURS> del Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governes Locals 2026, que s'ha prestat al "<NOM ENTITAT LOCAL SOL-LICITANT>", però no hem rebut la vostra resposta.

Per aquesta raó, us enviem aquest recordatori. Us agrairíem molt que respongueu la breu enquesta en línia que enllacem a continuació i ens doneu la vostra opinió sobre el servei que se us ha prestat. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió de l'assistència i la cooperació de la Diputació de Barcelona amb els governs locals de les comarques de Barcelona:

[<enllaç enquesta>](#)

Els impactes generats per la participació dels ens locals en la millora d'aquest instrument de cooperació són accessibles als ens locals i a la ciutadania a través de la web d'[Avaluació i resultats](#) del Pla XGL. En cas que tingueu qualsevol dubte o problema podeu consultar la web de la [Carta de serveis del Catàleg](#) o podeu contactar amb la Diputació de Barcelona a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us agraïm anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació de Cooperació i Assistència Local

Àrea de Presidència

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació dels recursos i el funcionament de la convocatòria Xarxa de Governes Locals del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

5. Preguntes segons tipologia d'enquesta estàndard 2026

L'enquesta incorpora una capçalera amb un seguit d'elements per ajudar l'ens local a identificar correctament l'actuació que se li està demanant de valorar. Així s'incorpora a quina anualitat de la convocatòria de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis correspon, el nom del recurs i de l'actuació, se li confirma per a quin ens local la rep (alguns referents tècnics poden treballar a més d'un ens local), el número de registre de la sol·licitud a PMT i el codi de formalització. Tot seguit, ja es presenten les preguntes de l'enquesta.

Aquest 2026 es manté la nova estructura d'enquesta implantada amb el Catàleg 2021, en la qual es va modificar el nombre i contingut de les preguntes que es formulen per adaptar-les millor a les necessitats/demandes d'informació dels centres gestors, tot potenciant l'adaptació d'aquestes a les singularitats dels recursos (segons forma de prestació o classe de recurs) i aplicant millores sorgides de les pròpies propostes de millora formulades pels ens locals.

□ **Es van incorporar noves preguntes:**

- Valoració de l'import econòmic atorgat per ajuts i fons.
- Valoració de la utilitat del recurs tècnic/material.
- Valoració de si, pel que fa **els recursos continuats** i respecte anys anteriors, la prestació del recurs ha millorat, s'ha mantingut igual o ha empitjorat (veure apartat específic "ad hoc").
- Valoració del servei prestat per l'empresa externa (si escau, en la valoració de l'atenció personalitzada o en la competència professional del personal).

- **Nova pregunta oberta** per tots els recursos, en la que es pregunta sobre quines noves línies de suport en aquell àmbit demanaria posar en marxa l'ens local.

5.1. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats amb recursos propis»

Les principals novetats introduïdes al 2021, i que es mantenen al 2026, serien les següents:

- La nova pregunta de valoració:** “I la seva utilitat?”. Pregunta de valoració de 0 a 10 que es situaria just després de la valoració de la qualitat del servei o producte.
- La introducció de modificacions lleus de redactat:** La pregunta “I l’atenció personalitzada rebuda de la Diputació de Barcelona?” passaria a ser “I l’atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?” i la “competència professional del personal que us ha assistit?” passaria a ser “I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?”.
- La creació d’una nova pregunta oberta:** “Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit?”. Pregunta oberta que es situaria just després de la proposta de millora (esdevenint la penúltima pregunta de l’enquesta).

5.2. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats de forma mixta o de forma externa»

La principal diferència respecte de les enquestes a recursos tècnics i materials prestats amb recursos propis seria:

- La inclusió de dues noves preguntes de valoració exclusives per als recursos amb prestació externa o mixta:** “I l’atenció personalitzada rebuda del personal de l’empresa?” i “I la competència professional del personal de l’empresa que us ha assistit?”. Preguntes de valoració de 0 a 10 que es situarien just després de la pregunta anàloga pel personal de la Diputació de Barcelona.

5.3. Enquestes a «ajuts econòmics»

Cal recordar que per als ajuts econòmics la seva enquesta no incorpora la pregunta sobre la **qualitat del servei o producte lliurat** ni la pregunta sobre la **seva utilitat**. En canvi, sí que incorpora la nova pregunta oberta sobre **quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit** i una pregunta associada a la valoració de **la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs**. Fer menció a que, per al 2026, es manté la gran novetat de 2021 per aquesta classe de recurs:

- Es creà una nova pregunta de valoració:** “I l’import atorgat?”. Pregunta de valoració de 0 a 10 que es situaria just després de la valoració de l’ajut a les necessitats (1a pregunta de l’enquesta).

5.4. Enquestes a «fons de prestació»

Com ja succeïa en anteriors edicions, pels fons de prestació es mantenen les mateixes preguntes que realitzem per els ajuts econòmics amb l'excepció d'una: la valoració de **la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs**. Per tant, la pregunta sobre l'**import atorgat** que va afegir-se al 2021 als ajuts econòmics, també es va incorporar per als fons de prestació.

Des de la posada en marxa del sistema de detecció d'expectatives i necessitats amb el Catàleg 2014, els fons de prestació havien quedat fora de la valoració per part dels ens locals, en tant aquests recursos no es sol·liciten per part de l'ens local, sinó que s'assignen des de la Diputació de Barcelona.²

Gràcies a l'explotació de dades de contacte de l'ens local vinculades als tràmits d'acceptació de la concessió i al de justificació de despeses, amb el Catàleg 2018 va començar a enviar-se també l'*enquesta estàndard* pels **fons de prestació**.

² Amb l'excepció del *Finançament de l'àmbit de benestar social*, pel qual es va realitzar una enquesta estàndard pel Catàleg 2017 a petició de la Gerència de Serveis de Benestar Social (GSBS).

6. Enquestes diferenciades («a mida» i «ad hoc»)

Amb la implantació de les enquestes dels recursos de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis, l'SPA va activar, per un conjunt de recursos, unes enquestes diferenciades amb l'objectiu de reduir la diversificació d'enquestes elaborades pels propis centres gestors, la duplictat d'enquestes per als recursos reiterats i l'objectiu també de garantir l'enviament de les enquestes pels recursos amb finalització posterior a dues anualitats.

6.1. Enquestes «a mida» 2026:

Les enquestes «a mida» permeten incorporar a les diferents variants de l'enquesta estàndard dels recursos un conjunt de preguntes addicionals, específiques per un recurs, amb el format i ordre que es determini, acordades entre els centres gestors i l'SPA.

Mitjançant aquest tipologia d'enquestes es busca reduir la duplictat d'enquestes i oferir als centres gestors l'opció d'incorporar les enquestes pròpies al sistema d'enviament transversal, amb els consegüents avantatges que representa un sistema automatitzat tant en l'enviament com en la visió dels resultats (Qlikview de seguiment de la carta de serveis). Addicionalment, aquells centres gestors amb una dinàmica d'anàlisi contrastada, poden servir-se de les enquestes a mida per a obtenir tot d'informació rellevant que els ajudi a millorar tant el contingut com la prestació d'un determinat recurs.

Al mes de febrer de 2026 l'SPA contacta amb tots els centres gestors interessats en aquesta possibilitat per confirmar si desitjaven mantenir o canviar les preguntes addicionals ja existents o per detectar noves demandes a aplicar als altres recursos catalogats. S'acostuma a recomanar no incorporar un volum massa alt de preguntes addicionals (més de 4 o 5 preguntes) per garantir que es mantingui el percentatge de resposta i la participació dels ens locals.

6.1.1. Pla de treball

TASCA	RESP.	CALENDARI	ACCIÓ
1. Validació dels recursos objecte de l'enquesta «a mida»	SPA + CG	Del 3/11/2025 al 14/11/2025	El centre gestor haurà de confirmar que vol mantenir/crear una enquesta «a mida» per un recurs en concret del 2026.
2. Lliurament preguntes addicionals i contrast tècnic	SPA	Del 17/11/2025 al 21/11/2025	Els centres gestors que incorporin una enquesta «a mida» o modifiquin l'existent hauran de lliurar les preguntes a l'SPA per a la seva validació
3. Programació de les enquestes	SPA	Del 24/11/2025 al 28/11/2025	Creació al SAQ de les diverses enquestes i programació d'aquestes al QV
4. Publicació de les enquestes «a mida» al Qlikview	SPA	25/04/2026	La pestanya de les enquestes «a mida» s'actualitzarà amb posterioritat a la nova versió 2026 del QlikView de seguiment de la Carta

6.1.2. Recursos amb enquesta «a mida» al 2026:

Un cop realitzat el contrast amb els diferents centres gestors, al 2026 es realitzarà l'enquesta «a mida» pels següents recursos:

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Tipus recurs	Enquesta tipus
432958	Mapa digital de la ciutadania activa	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals	Recurs material	A MIDA - CONTINUAT 1 - 3
432977	Plataforma Participa311	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals	Recurs material	A MIDA - CONTINUAT 2 - 4
434456	Organització i planificació de serveis socials bàsics	Gerència de Serveis Socials	Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
440087	Estratègies i projectes en l'àmbit de l'acollida, ciutadania intercultural, igualtat tracte i no-discriminació	Gerència de Serveis de Cicle de Vida, Diversitat i Comunitat	Servei de Convivència i Diversitat	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
442252	SeTDIBA: serveis de suport per a la transformació digital	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	Recurs material	A MIDA - CONTINUAT 2 - 4
442934	Estratègies i projectes en l'àmbit de la convivència	Gerència de Serveis de Cicle de Vida, Diversitat i Comunitat	Servei de Convivència i Diversitat	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
443049	Servei itinerant de mediació ciutadana	Gerència de Serveis de Cicle de Vida, Diversitat i Comunitat	Servei de Convivència i Diversitat	Recurs material	A MIDA (Estàndard 1)
473730	Assessorament en la intervenció amb la infància i adolescència en situació de risc	Gerència de Serveis Socials	Servei d'Atenció, Dependència i Vulnerabilitat Social	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
498258	Espai d'intercanvi de coneixement per a la implementació de l'Agenda 2030 - Xarxa2030	Direcció de Serveis de la Presidència	Servei d'Estratègia 2030	Recurs tècnic	A MIDA - CONTINUAT 2 - 4
508234	Anàlisi dels espais lliures (SNU) per al desenvolupament de la infraestructura verda local	Gerència de Serveis d'Espais Naturals	Servei d'Anàlisi i Gestió Territorial, Inversions i Obres	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
508461	Patrimoni natural local: Redacció de projectes	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
509320	Patrimoni natural local: Planificació de boscos municipals	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)

6.1.3. Publicació de les enquestes «a mida» al Qlikview

Els centres gestors amb enquestes «a mida» les podran visualitzar, a partir del 23 d'abril de 2026, a l'apartat específic per aquestes enquestes al Qlikview de seguiment de la Carta de serveis ([accés restringit](#)).

Cal tenir en compte que la pestanya creada per aquestes enquestes permet l'exportació de totes les respostes a excel, per a facilitar l'anàlisi al centre gestor. Així mateix els resultats de les preguntes compartides amb la resta de recursos del Catàleg es podran també visualitzar a l'apartat d'enquestes recursos i, d'aquesta forma, computaran als resultats agregats de la Diputació de Barcelona que es poden visualitzar en aquest apartat del Qlikview.

Seleccioneu una edició del Catàleg
2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 **2026**

PLA XARXA DE GOVERNS LOCALS: SISTEMA DE DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS

SISTEMA DE SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL CATÀLEG
Informe de difusió interna de resultats

Sistema de seguiment dels compromisos de qualitat
(8a rec. 2024 i 4a rec. 2025)

Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals
(Actualitzat a data 17/04/2026)

Compromisos generals

Compromisos recursos (agregats)

Compromisos recursos (detall)

Anàlisi i mesures d'esmena

Enquesta recursos **5**

Enquesta secretaria i

Enquestes a mida ←

Enquestes PGI i PE

Compromís amb la qualitat
Carta de serveis
Coord. de Cooperació i Assistència Local
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat - www.diba.cat

Metodologia i Glossari | Certificació AENOR | Com emprar QlikView | Sistema de seguiment Carta de serveis 2026 | Pla Xarxa de Govern Local 2024 - 2027

Seleccioneu una edició del Catàleg
2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 **2026**

Enquesta de satisfacció amb els recursos prestats
Enquestes a mida - Resultats i propostes de millora

Seleccioneu per visualitzar

Àrea: []
Gerència/direcció: []
Unitat prestadora: []

Seleccioneu per recurs / actuació

Recurs: []
Id. assistència: []

Enquestes enviades: 2 | Enquestes respostes: 0 | Resposta: %

Tipus de recurs: E M T | Data resposta enquesta: []

Q Cerca id. recurs: [] | Ens local: [] | Q Cerca id. assistència: [] | Q Cerca Expedient PMT: []

Valoració i resultats de les enquestes a mida

Nom ens local	Id. recurs	Recurs	Id. assist.	Expedient PMT	Data resposta enquesta	Com va... va...	Qual... ita...	Id... po...	Id... util...	Id... ncl...	Id... ncl...	Id... pet...	Id... pet...	Id... a a...	Resp... a a...	Id... sim...	Id... sim...	Final... que...	Quine... alt...	Est... d...
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	305537	Servei itinerant de mediació ciutadana	11556019	202410187602	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	305537	Servei itinerant de mediació ciutadana	11556901	202410188505	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Resultats Enq. a mida

6.2. Enquestes «ad hoc» 2026

Fins al 2022 l'existència de certs recursos particulars impedia que el sistema automatitzat d'enviament d'enquestes fos extensible a la totalitat de recursos de la convocatòria XGL del Catàleg de serveis. El 2022 es va realitzar un desenvolupament per part de l'OTSIM de l'aplicació SAQ que permet generar enviaments assistits d'assistències no finalitzades de SIGAC. Així, a partir del 2022 els recursos definits com de "prestació continuada" i els caracteritzats per una prestació reiterada d'un mateix recurs a un ens local, majoritàriament de tipus material, són objecte de l'enquesta ad hoc a través d'aquest sistema d'enviament assistit per mitjà del SAQ.

L'experiència acumulada ens ha permès distingir fins a quatre casuístiques, dins la convocatòria 2026 de la XGL del Catàleg de serveis 2024-2027, en les que implementar les enquestes «ad hoc»:

- a) En els recursos definits com de **«prestació continuada»**. En aquest sentit una assistència d'un recurs continuat es formalitza per «x» anys de prestació, fet que fa que anualment l'ens local no hagi de presentar novament la sol·licitud i, consegüentment, que el centre gestor no l'hagi de finalitzar anualment. En tant no es produeix la comunicació a PMT de la «finalització» a SIGAC necessària per a activar l'enviament automàtic de les enquestes, el seu enviament es realitza des del Servei de Planificació i Avaluació, un cop l'any, de forma assistida per mitjà de l'aplicació corporativa SAQ.

Substitució d'una pregunta als recursos continuats a partir del segon any d'execució:

A partir del segon any d'execució dels recursos continuats deixarà de preguntar-se per la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud i se'ls formularà la següent pregunta just abans de la proposta de millora: *"Respecte a anys anteriors diríeu que la prestació del recurs: 'Ha millorat'; 'S'ha mantingut igual' o 'Ha empitjorat'".*

- b) Pels recursos materials que impliquin una provisió de béns, equips i subministraments i pels quals s'acrediti una **«prestació reiterada»** d'un mateix recurs en un ens local. En aquest cas és el centre gestor el que podrà optar a sol·licitar l'enviament de l'enquesta «ad hoc» en substitució de l'estàndard. Mitjançant aquesta opció es pretén alliberar a l'ens local d'una sobrecàrrega d'enquestes per assistències pràcticament iguals.
- c) Pels **recursos materials sense sol·licitud prèvia** (possibilitat recollida a l'apartat 13.1.d de la Circular de criteris d'elaboració del Catàleg 2024-2027) corresponents a borses de selecció de personal per als ens locals de la demarcació.
- d) Aquells recursos definits com d'**execució DIFERIDA I PLURIENNAL** s'implementarà una enquesta «ad hoc». El motiu d'aquesta decisió cal buscar-lo en la impossibilitat de calcular, mitjançant el sistema tradicional d'enviament d'enquestes, algun dels compromisos de qualitat transversals i compartits vinculats a la satisfacció de l'usuari.

Pel que fa al calendari d'implementació de les enquestes «ad hoc» pel 2026 cal destacar:

1. Al llarg del primer trimestre de 2026 l'SPA contactarà amb els centres gestors dels recursos amb enquesta «ad hoc» de cara a contrastar els destinataris finals de les enquestes, a l'activació assistida de l'enviament de les enquestes mitjançant el SAQ i a la seva posterior difusió mitjançant el Qlikview de la Carta de serveis del Catàleg.
2. Al llarg del mes de novembre de 2027, des de l'SPA s'implementarà **una enquesta abreujada³ i «ad hoc»** als destinataris dels recursos descrits a l'apartat c) i en l'apartat d), amb la intenció d'obtenir les dades necessàries per calcular els compromisos afectats dins de l'**últim període de seguiment** (de 1/10/2027 a 31/12/2027).

Cal fer esment també d'un punt molt interessat del sistema d'enviament d'enquestes com és la possibilitat d'incorporar la variant d'enquestes «a mida» pels recursos amb enquesta «ad hoc», donant lloc a recursos amb enquestes «ad hoc - a mida» (situació que al 2026 es produeix en quatre ocasions).

Finalment, un cop realitzat el contrast inicial amb els diferents centres gestors, al 2026 es preveu realitzar l'enquesta «ad hoc» pels següents recursos:

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Enquesta tipus
432958	Mapa digital de la ciutadania activa	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals	A MIDA - CONTINUAT 1 - 3
432977	Plataforma Participa311	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals	A MIDA - CONTINUAT 2 - 4
433918	Projectes europeus i projectes de cooperació al desenvolupament	Direcció de Relacions Internacionals	Servei de Suport Municipal en els àmbits d'Europa, Cooperació i Internacionalització	AJUT 2
434171	Catàleg dels fons especials de les biblioteques públiques	Gerència de Serveis de Biblioteques	Oficina de Serveis a la Xarxa de Biblioteques	CONTINUAT 2 - 4
434191	Digitalització i difusió dels fons locals i patrimonials de les biblioteques públiques	Gerència de Serveis de Biblioteques	Oficina de Serveis a la Xarxa de Biblioteques	CONTINUAT 2 - 4
434318	Estratègia internacional i plans directores de cooperació al desenvolupament	Direcció de Relacions Internacionals	Servei de Suport Municipal en els àmbits d'Europa, Cooperació i Internacionalització	AJUT 2
434430	Supervisió de serveis socials bàsics	Gerència de Serveis Socials	Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	CONTINUAT 2 - 4
435116	Espais de treball i intercanvi en els àmbits d'Europa, Cooperació i Internacionalització	Direcció de Relacions Internacionals	Servei de Suport Municipal en els àmbits d'Europa, Cooperació i Internacionalització	CONTINUAT 2 - 4
435754	Control d'establiments de tatuatge i pírcing	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública	CONTINUAT 1 - 3
436045	Control sanitari d'instal·lacions susceptibles de transmetre la legionel·la i de piscines d'ús públic	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública	CONTINUAT 2 - 4
436126	Estratègia integral de formació corporativa	Direcció de Serveis de Formació	Direcció de Serveis de Formació	CONTINUAT 1 - 3
436421	Préstec de material esportiu	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives	REITERAT P
436462	Trofeus i medalles	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives	REITERAT E
437023	Cultura emprenedora a l'escola (CUEME)	Gerència de Serveis d'Educació	Servei de Suport Municipal	CONTINUAT 2 - 4
437147	Vigilància i control d'establiments alimentaris	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública	CONTINUAT 2 - 4
437355	Nòmina municipal i administració de personal (suport integral o autogestió)	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	CONTINUAT 1 - 3

³ S'exclourà la pregunta "I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs?" al no haver-se realitzat encara aquest tràmit.

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Enquesta tipus
437429	Informes d'Indicadors de Salut Local (ISL)	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública	CONTINUAT 1 - 3
438093	Control sanitari de l'aigua de consum humà	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública	CONTINUAT 1 - 3
438563	Manteniment de camins i de punts d'aigua del Pla municipal de prevenció d'incendis forestals (PPI)	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	FONS 2
442252	SeTDIBA: serveis de suport per a la transformació digital	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	A MIDA - CONTINUAT 2 - 4
442412	Publicació automatitzada d'informació de transparència	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	CONTINUAT 2 - 4
442591	Oficina Municipal de Govern de la Dada i de la Intel·ligència Artificial: Assistència per al	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	CONTINUAT 2 - 4
442797	Impuls de la gestió digital i el govern obert municipal a través de les comarques	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local	FONS 2
443616	Gestió de la informació geogràfica local - Plataforma SITMUN	Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic	Oficina Tècnica de Cartografia i SIG Local	CONTINUAT 1 - 3
446774	Eines tecnològiques per als serveis socials bàsics: TASSAD i DS-DIBA	Gerència de Serveis Socials	Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	CONTINUAT 2 - 4
448622	Planificació estratègica territorial	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Oficina Tècnica d'Estratègies per al Desenvolupament Econòmic	AJUT 2
448649	Projectes territorials innovadors	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Oficina Tècnica d'Estratègies per al Desenvolupament Econòmic	AJUT 2
448941	Assessorament en matèria de consum	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	CONTINUAT 1 - 3
450609	Espais presencials de treball de la Comunitat de Recursos Humans	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	CONTINUAT 1 - 3
452319	Targeta moneder d'impacte social	Gerència de Serveis Socials	Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	CONTINUAT 2 - 4
452598	Campanyes de control i disciplina de mercat	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	CONTINUAT 2 - 4
452767	Oficina Provincial d'Informació al Consumidor (OPIC)	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	CONTINUAT 1 - 3
453040	Mediació derivada de consum	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	CONTINUAT 1 - 3
455054	Grups de suport emocional i d'ajuda mútua (GSAM)	Gerència de Serveis Socials	Servei d'Atenció, Dependència i Vulnerabilitat Social	CONTINUAT 2 - 4
455734	Observatoris del desenvolupament econòmic local	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Oficina Tècnica d'Estratègies per al Desenvolupament Econòmic	FONS 2
458327	Reforma, condicionament i rehabilitació d'habitatges municipals o cedits	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'Habitatge	AJUT 2
458391	Projectes singulars de suport al teixit productiu	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu	AJUT 2
458499	Indústria	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu	AJUT 2
459995	Suport en continuïtat en protecció de dades (SCPD)	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	CONTINUAT 5
461351	Treballs forestals d'obertura de franges i parcel·les municipals en urbanitzacions i nuclis de població	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	AJUT 2
461759	Ajuts a cursos i formació per a la continuïtat de la trajectòria educativa	Gerència de Serveis d'Educació	Servei de Suport Municipal	AJUT 2
462195	Xarxa de les Agendes Urbanes Locals	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Servei d'Urbanisme	CONTINUAT 2 - 4
462271	Finançament per a la redacció de planejament urbanístic	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Servei d'Urbanisme	AJUT 2
464503	Grups de treball: Contra el maltractament a les persones grans i Atenció i protecció d'infants i	Gerència de Serveis Socials	Servei d'Atenció, Dependència i Vulnerabilitat Social	CONTINUAT 2 - 4
464700	Plataforma Telemàtica Xaloc (PTX)	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	CONTINUAT 1 - 3
466511	Migració del servei de correu electrònic	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	CONTINUAT 2 - 4
466624	Presència institucional a Internet	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	CONTINUAT 2 - 4
469370	Suport als mercats de Nadal	Gerència de Serveis de Comerç	Oficina de Suport al Teixit Comercial Local	AJUT 2
470384	Plataforma tecnològica per a la gestió urbana (Plataforma Smart Region)	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	CONTINUAT 2 - 4
472446	GIA - Aplicació informàtica per a la gestió de les activitats	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'Activitats Regulades i Programes en Protecció Civil	CONTINUAT 2 - 4
472859	PCOM-Aplicació informàtica per a la gestió de les emergències al municipi	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'Activitats Regulades i Programes en Protecció Civil	CONTINUAT 2 - 4
475570	Agències de Transició Ecològica	Gerència de Serveis d'Acció Climàtica	Servei de Canvi Climàtic i Sostenibilitat	AJUT 2
481057	Vials municipals: actuacions derivades de plans, estudis i projectes de reparació de ponts i talussos	Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic	Servei d'Equipaments i Espai Públic	AJUT 2
481587	Assessorament per a la gestió municipal de l'aigua	Gerència de Serveis d'Acció Climàtica	Servei de Canvi Climàtic i Sostenibilitat	CONTINUAT 2 - 4
483812	Xarxa de Serveis Locals d'Habitatge	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'Habitatge	CONTINUAT 1 - 3
496907	Cicle de l'aigua: millora dels punts d'abocament al medi de les xarxes de sanejament	Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic	Servei d'Equipaments i Espai Públic	AJUT 2

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Enquesta tipus
498258	Espai d'intercanvi de coneixement per a la implementació de l'Agenda 2030 - XarxA2030	Direcció de Serveis de la Presidència	Servei d'Estratègia 2030	A MIDA - CONTINUAT 2 - 4
502341	Cicle de l'aigua: suport econòmic per la redacció de PIGSS	Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic	Servei d'Equipaments i Espai Públic	FONS 2
505596	Projectes específics per a la dinamització del mercat de treball local	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	AJUT 2
505636	Estructures bàsiques supramunicipals per als serveis locals d'ocupació	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	AJUT 2
507087	Estructures bàsiques dels serveis locals d'ocupació municipals	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	AJUT 2
508704	Espais relacionals en violències masclistes i LGTBI+	Gerència de Serveis de Feminismes i Igualtat	Servei de Polítiques d'Igualtat de Gènere	CONTINUAT 2 - 4
549559	Incorporació municipal d'educadores i educadors esportius - projecte JESA	Gerència de Serveis d'Esports	Gerència de Serveis d'Esports	AJUT 2
511028	Els serveis locals d'ocupació que utilitzen la Plataforma Telemàtica Xaloc	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	FONS 2
563200	Grup d'interrelació per a la promoció de l'activitat comercial (GIPAC)	Gerència de Serveis de Comerç	Oficina de Suport al Teixit Comercial Local	CONTINUAT 2 - 4

SISTEMA DE DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS ENS LOCALS

**Sistema d'enviament del conjunt d'enquestes de satisfacció
dels recursos del Catàleg de serveis 2024 – 2027:
Xarxa de Governos Locals 2026**

Coordinació de Cooperació i Assistència Local
SERVEI DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

Rambla de Catalunya, 126 8a planta; 08008 Barcelona

Telèfon 934 020 709

s.planif.avaluació@diba.cat

<https://intradiba2.diba.cat/web/planificacio-i-avaluacio>



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència